

**ANALISIS KEMAMPUAN, MOTIVASI KERJA, DAN KINERJA PETUGAS
PELAYANAN KIA-KB DI PUSKESMAS KEBUN LADA
KOTA BINJAI**

SKRIPSI



OLEH:

NURHIDAYATI
NIM : 0801171006

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**ANALISIS KEMAMPUAN, MOTIVASI KERJA, DAN KINERJA
PETUGAS PELAYANAN KIA-KB DI PUSKESMAS KEBUN LADA
KOTA BINJAI**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
202**

ANALISIS KEMAMPUAN, MOTIVASI KERJA, DAN KINERJA PETUGAS PELAYANAN KIA-KB DI PUSKESMAS KEBUN LADA KOTA BINJAI

NURHIDAYATI
NIM : 0801171006

ABSTRAK

Angka Kematian Ibu (AKI) yang tinggi merupakan permasalahan kesehatan di negara-negara berkembang dan merupakan salah satu indikator pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu yang perlu disorot sehubungan keadaan tersebut, termasuk rendahnya peserta KB, adalah pelayanan KIA KB Puskesmas. Sehubungan itu, capaian pelayanan erat kaitannya dengan kinerja petugas yang bertanggung jawab pada program tersebut. Pelayanan optimal membutuhkan upaya pengelolaan kinerja petugas yang juga merupakan kunci menentukan perkembangan program dan kinerja Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja petugas pelayanan KIA-KB di Puskesmas Kebun Lada Kota Binjai. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain fenomenologi. Data diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan melibatkan 5 informan dan observasi. Selain itu, dilakukan triangulasi kepada pasien dan Dinas Kesehatan (Dinkes) setempat. Metode analisis konten (*content analysis*) digunakan untuk menganalisis data secara manual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja petugas belum optimal ditandai dengan rendahnya kedisiplinan dan taat prosedur laporan rutin setiap bulan. Penelitian menemukan pengalaman dan pendidikan menjadi modal utama dalam kemampuan kerja Petugas. Selain itu, Petugas dinilai mampu menyelesaikan tugas pokok tanpa petunjuk dari atasan maupun koordinator program. Apresiasi pada Petugas hanya diberikan berbentuk ucapan dan melihat capaian penilaian standard prestasi kerja. Dari aspek potensi, petugas telah menjalankan tugas dengan optimal namun masih membutuhkan pelatihan intensif. Penelitian ini menyarankan pihak Puskesmas agar tetap mempertahankan dan meningkatkan motivasi kerja pegawai, misalnya dengan memberikan reward atas prestasi kerja pegawai. Selain itu, petugas diharapkan selalu meningkatkan kemampuan kerja yang telah dimiliki dan mengikuti prosedur yang berlaku.

Kata Kunci : Kemampuan, Motivasi Kerja, Kinerja petugas

**ANALYSIS OF CAPABILITIES, WORK MOTIVATION, AND PERFORMANCE OF
KIA-KB SERVICE OFFICERS AT KEBUN LADA PUBLIC HEALTH CENTER
BINJAI CITY**

NURHIDAYATI
NIM : 0801171006

ABSTRACT

The high maternal mortality rate (MMR) is a health problem in developing countries and is an indicator of public health services. One thing that needs to be highlighted in connection with the high MMR and the low number of family planning participants is the MCR service for family planning at the Public health centre. Meanwhile, the service in question is closely related to the performance of the officer in charge of the program. Realizing optimal service requires efforts to manage the performance of officers who are also the key to determining program development and Public health centre performance. This study aims to determine the ability and work motivation of the performance of KIA-KB service officers at the Kebun Lada Health Center, Binjai City. This type of research is a qualitative research with a phenomenological design. Data obtained from in-depth interviews involving 5 informants and observations. In addition, triangulation was carried out on patients and the local Health Office (Dinkes). Content analysis method is used to analyze the data manually. The results showed that the performance of officers was not optimal, which was marked by low discipline and obedience to routine monthly reporting procedures. The study also found experience and education to be the main capital in the ability of officers to work. In addition, officers are considered capable of completing basic tasks without instructions from superiors or program coordinators. Appreciation to officers is only given in the form of words and has determined work performance standards and work performance assessments. From the potential aspect, officers have carried out their duties optimally but still require intensive training. This study suggests that the Puskesmas should maintain and increase employee work motivation, for example by providing rewards for employee performance. In addition, officers are expected to always improve their existing work skills and follow applicable procedures.

Keywords: Ability, Work Motivation, Officer Performance

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS KEMAMPUAN, MOTIVASI KERJA DAN KINERJA PETUGAS PELAYANAN KIA-KB DI PUSKESMAS KEBUN LADA KOTA BINJAI

Nama : Nurhidayati

NIM : 0801171006

Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Menyetujui,

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Integrasi Keislaman

Rapotan Hasibuan, SKM, M.Kes
NIP. 199006062019031016

Dr. Mhd Furqan, M.Comp.Sc
NIP. 198008062006041003

Diketahui,

Medan, 10 Februari 2022
Dekan FKM UINSU



HALAMAN PENGESAHAN
Skripsi Dengan Judul :

**Analisis Kemampuan, Motivasi Kerja dan Kinerja Petugas Pelayanan KIA-KB Di
Puskesmas Kebun Lada Kota Binjai**

Yang Dipersiapkan dan Diperintahkan Oleh :

NURHIDAYATI
NIM: 0801171006

Telah Diuji Dan Diperintahkan Di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 10 Februari 2022
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

TIM PENGUJI
Ketua Penguji


Eliska, SKM, M.Kes

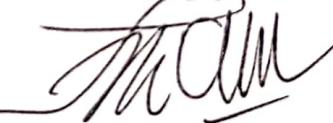
NIP. 1100000125

Penguji I



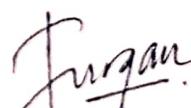
Rapotan Hasibuan, SKM, M.Kes
NIP. 199006062019031016

Penguji II



Fitriani Pramita Gurning, SKM, M.Kes
NIP. 1100000110

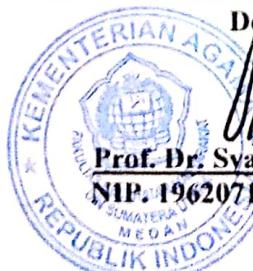
Penguji Integrasi



Dr. Mhd Furqan, M.Comp.Sc
NIP. 198008062006041003

Medan, 10 Februari 2022

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Dekan,



Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd
NIP. 196207161990031004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Nurhidayati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl Lahir : Binjai, 19 Februari 2000
Agama : Islam
Alamat : Jl. Sawi LK.I Kelurahan Payaroba, Kecamatan Binjai Barat, Kota Binjai, Prov Sumatera Utara
Email : hidayatinur646@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- SD Negeri 023908 Kota Binjai (2005-2011)
- SMP Negeri 5 Kota Binjai (2011-2014)
- SMA Negeri 7 Kota Binjai (2014-2017)
- Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (2017-Sekarang)

Data Orang Tua

- Nama Ayah : Alm. Mariono
- Nama Ibu : Semiani
- Alamat : Jl. Sawi LK.I Kelurahan Payaroba, Kecamatan Binjai Barat, Kota Binjai, Prov Sumatera Utara

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatu

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan nikmat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat meyelesaikan Skripsi tentang **“Analisis Kemampuan, Motivasi Kerja dan Kinerja Petugas Pelayanan KIA-KB Di Puskesmas Kebun Lada Kota Binjai”**. Shalawat dan salam juga tidak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW sebagai *uswatun hasanah* dalam kehidupan sehari-hari.

Adapun maksud dari Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk disetujui sebagai langkah awal penyusunan skripsi yang ditujukan dalam rangka meraih gelar Strata satu (S1) jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Olehkarena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa kepada seluruh keluarga terutama Alm. Ayahanda Mariono dan Ibunda Semiani serta Kakak Nurdiana yang selalu mendoa'akan dan memberikan dukungan baik secara moril dan material selama perkuliahan serta selama penulisan skripsi.
2. Bapak Prof.DR.Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sekaligus penguji Integrasi Keislaman yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis.
4. Ibu Susilawati, S.KM, M.Kes selaku Ketua Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Rapotan Hasibuan, SKM, M.Kes selaku Dosen Departement Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmunya sejak awal perkuliahan dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi

yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.

6. Bapak Dr. Mhd. Furqan, M.Comp.Sc selaku dosen Pembimbing integrasi keislaman yang telah memberikan saran dan pengarahan untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Eliska, SKM. M.Kes selaku Ketua Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Ibu Fitriani Pramita Gurning, SKM. M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Ibu Zata Ismah, SKM. MKM selaku Dosen Penguji Umum Seminar Proposal yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
10. Ibu Reni Agustina Harahap, S.Kep, Ners, M.Kes selaku Dosen pembimbing Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
11. Kepada Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara atas dukungannya.
12. Kepada Seluruh Petugas KIA-KB Puskesmas Kebun Lada Kota Binjai yang telah berkenaan memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi.
13. Kepada Seluruh Staf bagian KIA-KB Dinas Kesehatan Kota Binjai yang telah berkenaan memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi.
14. Kepada Seluruh Staf Kesbang Politik Kota Binjai yang telah berkenaan membantu proses surat izin untuk melakukan penelitian skripsi.
15. Seluruh Sahabat-sahabat khusus selama perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan motivasinya.
16. Seluruh Teman-teman tersayang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan motivasinya.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan dan perbaikannya. Sehingga skripsi dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terkhusus bagi ilmu kesehatan masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatu

Medan, 26 Desember 2022



NURHIDAYATI

0801171006



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| DAFTAR ISTILAH | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Umum..... | 6 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1 Bagi Peneliti | 7 |
| 1.4.2 Bagi Dunia Pendidikan..... | 7 |
| 1.4.3 Bagi Puskesmas | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORITIS | |
| 2.1 Konsep Kemampuan Kerja..... | 8 |
| 2.1.1 Definisi Kemampuan Kerja..... | 8 |
| 2.1.2 Jenis-Jenis Kemampuan Kerja | 9 |
| 2.1.3 Indikator Kemampuan Kerja | 9 |
| 2.2 Konsep Motivasi Kerja | 10 |
| 2.2.1 Definisi Motivasi Kerja | 10 |
| 2.2.2 Faktor-Faktor Motivasi Kerja..... | 12 |
| 2.2.3 Indikator Motivasi Kerja | 13 |
| 2.3 Kinerja | 13 |
| 2.3.1 Definisi Kinerja | 13 |
| 2.3.2 Faktor-Faktor Kinerja..... | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.3 Indikator Kinerja | 15 |
| 2.4 Kajian Integrasi Keislaman | 16 |
| 2.4.1 Konsep Kemampuan dan Motivasi Kerja | 16 |
| 2.4.2 Konsep Kinerja..... | 17 |
| 2.5 Pandangan Ulama | 18 |
| 2.5.1 Pandangan Ulama Terhadap Motivasi dan Kemampuan Kerja | 18 |
| 2.5.2 Pandangan Ulama Terhadap Kinerja..... | 19 |
| 2.6 Kerangka Pikir | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian | 22 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 22 |
| 3.3 Informan Penelitian | 22 |
| 3.4 Definisi Istilah..... | 23 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.5.1 Instrumen Penelitian..... | 24 |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data | 24 |
| 3.5.3 Prosedur Pengumpulan Data | 25 |
| 3.6 Keabsahan Data | 25 |
| 3.7 Analisis Data | 25 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 26 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Kebun Lada | 26 |
| 4.1.2 Karakteristik Informan | 27 |
| 4.1.3 Kemampuan Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB di Puskesmas Kebun Lada..... | 28 |
| 4.1.4 Motivasi Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB di Puskesmas Kebun Lada | 30 |
| 4.2 Pembahasan..... | 38 |
| 4.2.1 Kinerja Petugas Pelayanan KIA-KB di Puskesmas Kebun Lada | 38 |
| 4.2.2 Kemampuan Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB di Puskesmas Kebun Lada..... | 54 |
| 4.2.3 Motivasi Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB di Puskesmas Kebun Lada | 58 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 64 |
| 5.2 Saran..... | 65 |
| LAMPIRAN..... | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Hasil Target Pencapaian Program KIA..... | 4 |
| Tabel 3.1 Informan Penelitian | 22 |
| Tabel 3.2 Definisi Istilah | 22 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Informan..... | 28 |
| Tabel 4.2 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Kemampuan Teknik Dalam Kemampuan Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 28 |
| Tabel 4.3 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Kemampuan Konseptual Dalam Kemampuan Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 29 |
| Tabel 4.4 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Kemampuan Sosial Dalam Kemampuan Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 29 |
| Tabel 4.5 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Kemampuan Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB Berdasarkan Informan Tambahan..... | 30 |
| Tabel 4.6 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Prestasi Dalam Motivasi Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 30 |
| Tabel 4.7 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Pengakuan Dalam Motivasi Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 31 |
| Tabel 4.8 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Pekerjaan itu sendiri Dalam Motivasi Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 32 |
| Tabel 4.9 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Kemajuan Dalam Motivasi Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 32 |
| Tabel 4.10 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Pengembangan Potensi Individu Dalam Motivasi Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 33 |
| Tabel 4.11 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Motivasi Kerja Petugas Pelayanan KIA-KB Berdasarkan Informan Tambahan | 33 |
| Tabel 4.12 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Efektivitas dan Efesiensi Dalam Kinerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 34 |
| Tabel 4.13 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Tanggung Jawab Dalam Kinerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 35 |
| Tabel 4.14 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Disiplin Dalam Kinerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 36 |
| Tabel 4.15 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Inisiatif Dalam Kinerja Petugas Pelayanan KIA-KB..... | 37 |
| Tabel 4.16 Matriks Hasil Wawancara Mengenai Kinerja Petugas Pelayanan KIA-KB Berdasarkan Informan Tambahan..... | 38 |
| Tabel 4.17 Hasil Target Pencapaian Program KIA..... | 41 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian 21



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Survei Awal FKM UINSU..... | 72 |
| Lampiran 2 Surat Izin Penelitian FKM UINSU..... | 73 |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Kesbang Politik Kota Binjai | 74 |
| Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Sekretaris Daerah Kota Binjai | 75 |
| Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Binjai | 76 |
| Lampiran 6 Pedoman wawancara untuk Petugas dan Dokter Puskesmas di Puskesmas Kebun Lada Kota Binjai..... | 77 |
| Lampiran 7 Pedoman wawancara untuk Petugas KIA-KB Dinas Kesehatan Kota Binjai..... | 80 |
| Lampiran 8 Pedoman wawancara untuk Pasien KIA-KB Puskesmas Kebun Lada Kota Binjai..... | 84 |
| Lampiran 9 Transkip hasil wawancara mendalam (Indepth Interview) Petugas, dan Dokter Puskesmas di Puskesmas Kebun Lada Kota Binjai, Serta Petugas Dinas Kesehatan Kota Binjai..... | 85 |
| Lampiran 10 Transkip hasil wawancara mendalam (Indepth Interview) Pasien Puskesmas Kebun Lada Kota Binjai..... | 94 |
| Lampiran 11 Dokumentasi | 96 |

DAFTAR ISTILAH

| | |
|--------------------------------------|--|
| KIA | : Kesehatan Ibu dan Anak |
| KB | : Keluarga Berencana |
| AKI | : Angka Kematian Ibu |
| SUPAS | : Survei Penduduk Antar Sensus |
| TPB | : |
| | Tujuan Pembangunan Berkelanjutan |
| WHO (World Health Organization) | : Salah satu badan PBB yang bertindak sebagai koordinator kesehatan umum internasional |
| SDGs (Sustainable Development Goals) | : sasaran pembangunan yang berkelanjutan menjadi salah satu kata kunci penting yang mendasari kerangka pembangunan di seluruh dunia saat ini dengan 17 goals dan 169 sasaran pembangunan. |
| MDGs (Millenium Development Goals) | : sasaran pembangunan yang berisi berbagai indikator dan tujuan pembangunan internasional selama 15 tahun ke depan. Di tahun 2015, MDGs berakhir. MDGs dari yang awalnya berisi 8 tujuan dirasakan perlu disesuaikan dengan kondisi dunia terkini. Berbagai actor pembangunan internasional pun merumuskan pengganti MDGs sehingga terbentuk skema pembangunan multilateral terbaru yakni yang dikenal sebagai Sustainable Development Goals (SDGs). |

| | |
|--------------|--|
| RPJMN | : Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional |
| MKJP Panjang | : Metode Kontrasepsi Jangka Panjang |
| BAPPENAS | : Badan Perencanaan Pembangunan Nasional |
| PUS | : Pasangan Usia Subur |
| SUSENAS | : Survei Sosial Ekonomi Nasional |
| BBLR | : Bayi Berat Badan Lahir Rendah |
| AHH | : Angka Harapan Hidup |
| AKB | : Angka Kematian Bayi |
| ASEAN | : <i>Association of Southeast Asian Nations</i> merupakan nama untuk negara-negara yang berada di Asia Tenggara. Bila diartikan secara umum, ASEAN adalah suatu perserikatan atau organisasi antar bangsa yang wilayahnya berada di kawasan Asia Tenggara. |
| Feed back | : Tanggapan atau respon yang diberikan oleh seorang komunikan kepada komunikator. Komunikan adalah penerima pesan dan komunikator adalah pengirim pesan |
| Kader | : Kaderisasi yang berarti orang atau kumpulan orang yang dibina oleh suatu lembaga kepengurusan dalam sebuah organisasi. |